

## 【事例1】銀行での車いす利用者への対応

### 【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、銀行の入口が階段、出口がスロープという一方通行になっていた。車いすのため、入口側からでは階段が登れない。スロープのある出口から入ると、入口に並んでいる利用客の順番を飛ばしてしまうことになる。スロープのある出口から入れるようにしてほしい。

～銀行の対応のどのようなことが問題でしょうか？～

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～

## 【事例2】タクシーの視覚障がい者への対応

### 【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

視覚障がいがあるので、タクシーを予約して家の近くまで迎えに来てもらう際、タクシーが来ているかどうか分からない。そのため、予約電話の際「道端で待っているのに、タクシーが到着したら声をかけてほしい。また、手を添えるとか、声をかけるとかして、タクシーが止まっている場所まで運転手に誘導してほしい。目的地である駅に着いた時も、タクシーがどちらの方向を向いて止まっているのかわからないので、駅の方に誘導してほしい。駅は、道路から数歩のところであり、タクシーを離れる時間は短く済むはずである」とお願いした。

しかし、タクシー会社の担当者からは「障がい者に触れることは一切禁止されているから、できない。」と言われた。

～タクシー会社の対応のどのようなことが問題でしょうか？～

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～

### 【事例3】大型スーパーにおける知的障がい者への対応

#### 【相談概要】

※この事例は、実際の相談事例を参考に編集・加工を行っています。

息子は 20 代で知的障がいがある。先日、買い物をするために財布をもって一人で大型スーパーを訪れたが、同じ商品棚の前で長時間立ち、声を出したり手を叩いたりしていたために、店舗の責任者に 110 番通報をされた。

両親が迎えに行った際、店舗の責任者から「『長時間ここに立たれると迷惑だ』と何度も大きな声で説明しているのに、返事もしないから困る」「今後、店には来ないようにしてほしい」「外出する際は迷子札をかけるようにしたらいいのでは」「門限を早めたらいいのでは」などと言われた。

～スーパーの対応のどのようなことが問題でしょうか？～

～どのような合理的配慮や対応が考えられるでしょうか？～